



## HSPTZ1H

# Spezialisierung 1 | Audi Teile- und Zubehörverkäufer (m/w/d)

## Voraussetzungen

- > Terminserie
- Grundlagentraining
- Fachkräfte Service komplett erfolgreich absolviert

## Organisation

### Ort | Teilnahmegebühr

siehe myLearn

### Zusätzliche Kosten

Weitere Kosten wie Übernachtung/Frühstück, Abendessen, Extras wie Parkgebühren, Telefon usw. werden von allen Teilnehmenden individuell vor Ort beglichen.

### Dauer

2 Tage sowie  
4 Live Online Training (LOT) à 90 Min.

## Trainingsinhalte

In diesem Training lernen Sie, wie Sie typische Kundengespräche als Teile- und Zubehörverkäufer sicher führen. Sie können Konflikte und Reklamationen professionell behandeln.

- > Beratungs- und Verkaufsgespräche
- > Konflikt- und Reklamationsgespräche

### Inhalte der nachfolgenden Betriebsphase

- > Bearbeitung Transferaufgabe
- > Audi Virtual Training (AVT) „CEM“ Bearbeitung des Lernmoduls und Beantwortung von Leitfragen

### Inhalte der nachfolgenden Live Online Trainings:

- > Selbstlerntag 1 (HSPTZ10V) – 2 LOT
  - > LOT 1.1 „Gewerbliche Kund\_innen“
  - > WBT „AOZ“
  - > Vorbereitung LOT 1.2
  - > LOT 1.2 „Informationsquellen“
- > Selbstlerntag 2 (HSPTZ10V) – 2 LOT
  - > LOT 2.1 „Marktbearbeitung am Telefon“
  - > Aktionsplan Marktbearbeitung
  - > Learning Slide „Kennzahlen und Prozesse im Teiledienst“
  - > LOT 2.2 „Kennzahlen und Prozesse im Teiledienst“

**Hinweis:**

Dieses Training ist **verpflichtend** im Rahmen der Ausbildung für folgende Zielgruppe:

- > Audi Teile- und Zubehörverkäufer (m/w/d)

Mit Buchung dieser Spezialisierung 1 erfolgt automatisch die Buchung der kompletten Terminserie für Spezialisierung inkl. zugehöriger LOT.

**Voraussetzungen für LOT:**

ruhiger Arbeitsplatz mit PC (ggf. separater Raum) | stabile Internetverbindung | Headset